

# MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BAAK AMIK AKMI BATURAJA

Echi Kurniati<sup>1</sup>, Kadarsih<sup>2</sup>

AMIK AKMI Baturaja

Jalan Jend. A.Yani No. 0267 A Tanjung Baru Baturaja

Sur-el: [echi.kurniati.ek@gmail.com](mailto:echi.kurniati.ek@gmail.com)<sup>1</sup>, [kadarsih.mail@gmail.com](mailto:kadarsih.mail@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract:** The purpose of this study is to find out how big the level of student satisfaction to the service BAAK AKMI Baturaja for this. The benefits of this research is as an information and evaluation material for BAAK on the efforts that have been done in providing services to students. This research uses descriptive method with quantitative approach. The service measurement indicators used are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy. Through this research obtained Tangible value = 40.32%, Responsiveness = 20.24% and Reliability = 19.62%. The result of the measurement of student satisfaction on the service quality of BAAK is good. However, on the Empathy indicator = 6.45% means that there is a need for improvement in order to match the results and the promise of service. So also on indicators Assurance = 13.37% still need an increase in service by officers to students.

**Keywords:** Student Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAAK AKMI Baturaja selama ini. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai bahan informasi dan evaluasi untuk BAAK terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Adapun indikator pengukuran layanan yang digunakan adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurances, Emphaty. Melalui penelitian ini diperoleh nilai Tangible = 40,32%, Responsiveness = 20,24% dan Realiability = 19,62%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK terbilang baik. Namun pada indikator Emphaty = 6,45% artinya perlu adanya perbaikan agar terjadi kesesuaian antara hasil dan janji pelayanan. Begitu juga pada indikator Assurance = 13,37% masih perlu adanya peningkatan pelayanan oleh petugas kepada mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Bukti Langsung, Reliabilitas, Ketanggapan, Kepastian, Empati

## 1. PENDAHULUAN

Era globalisasi menimbulkan tantangan baru bagi kehidupan perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas sesuai dengan tuntutan pembangunan, sekaligus harus mampu berperan dalam upaya penguasaan, pemanfaatan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemampuan perguruan tinggi dalam menguasai, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut menjadi kekuatan daya

saingnya dalam berkompetensi dengan sesama perguruan tinggi.

Kemajuan dunia pendidikan perguruan tinggi saat ini yang sudah begitu pesat, baik untuk perguruan tinggi negeri maupun swasta. Hal ini tentu meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi. Pemerintah juga mulai menerapkan standar tertentu untuk meningkatkan kompetensi perguruan tinggi. Salah satu cara yang ditempuh untuk dapat bersaing dalam kompetisi antar perguruan tinggi adalah dengan meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa, kepuasan

mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perguruan tinggi merupakan salah satu tolak ukur disamping peningkatan hal lainnya.

AMIK AKMI Baturaja sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Baturaja, menyadari persaingan antar perguruan tinggi perlu disikapi dengan menerapkan pelayanan berkualitas tinggi di semua unit. AMIK AKMI Baturaja menyadari bahwa persaingan di dunia pendidikan begitu ketat. Oleh karena itu, AMIK AKMI Baturaja berusaha meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek. Keunggulan-keunggulan untuk menarik minat calon mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan selalu diperbaharui hingga fasilitas yang akan didapat mahasiswa.

Salah satu hal yang sangat diperhatikan kualitasnya oleh perguruan tinggi AMIK AKMI Baturaja adalah pelayanan administrasi akademik untuk mahasiswa. Ketertiban administrasi akademik mahasiswa dikelola oleh Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau BAAK. BAAK adalah salah satu unsur pembantu pimpinan AMIK AKMI Baturaja yang tugas utamanya memberikan pelayanan administrasi di bidang akademik. BAAK AMIK AKMI Baturaja dalam mengemban tugasnya sering mendapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa.

Dengan demikian penelitian akan diarahkan untuk menggali dari sisi kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja. Dalam penelitian ini dibatasi pada pelayanan administrasi akademik yaitu BAAK terhadap mahasiswa dan

diarahkan untuk menggali dari sisi kepuasan mahasiswa.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* artinya cukup baik atau memadai, dan *facio* yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2008).

Komponen kualitas pada jasa pendidikan tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis layanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung kepada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan. Menurut Berman (1990) ada lima komponen pokok yang menentukan kualitas layanan yaitu:

- 1) *Reliability-the ability to perform the desired service dependably, accurately, and consistently.*
- 2) *Responsiveness-the willingness to provide prompt service and help customers.*
- 3) *Assurance-employees knowledge, courtesy, and ability to convey trust and confidence.*
- 4) *Emphaty-the provision of caring, individualized attention to customers.*
- 5) *Tangibles-the physical facilities, equipment, appearance of personal.*

Kelima komponen kualitas pelayanan tersebut dapat dijelaskan bahwa *reliability* meliputi kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, *responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, *assurance* meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, *emphaty* meliputi syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi

bagi pelanggan, dan *tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Hal ini juga dikemukakan oleh Ratminto (2008) bahwa pengukuran kinerja pelayanan publik, meliputi: 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, 4) *Assurances* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja, 5) *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan.

Para mahasiswa harus diperlakukan sebagai suatu aset strategis untuk ditingkatkan prestasinya. Dengan demikian perguruan tinggi penting untuk mengevaluasi sajian jasa dan sumber daya pegawainya. Kualitas pelayanan dapat dites dengan menaksir kepuasan mahasiswa, sejak mahasiswa tersebut menjadi pelanggan nyata. Proses ini bisa dilaksanakan dengan membandingkan mutu yang diharapkan, mutu yang disajikan dan mutu yang dirasakan.

Sebuah kampus haruslah mengesankan adanya budaya kampus, proses administrasi dan proses pengambilan keputusan yang mencerminkan keagungan, kelancaran, ketepatan dan kecepatan dari proses manajemen modern. “Ada kelemahan pada sistem lembaga pendidikan yaitu staf bagian administrasi tidak mengetahui bahwa mereka sebetulnya merupakan *trade mark* dari lembaga tersebut. Lancar atau tidaknya, ramah atau kasar pelayanan, senyum atau cemberut pegawai yang melayani mahasiswa atau masyarakat, akan sangat terkesan bagi yang menerima pelayanan” (Alma,

2008). Pelanggan adalah seseorang yang dilayani, pelanggan mungkin menjadi bagian dalam dan bagian luar, tergantung apakah mereka berada di dalam atau di luar organisasi. Dalam perguruan tinggi pelanggannya adalah kelompok mahasiswa yang merupakan pelanggan utama.

Staf atau karyawan di suatu perguruan tinggi sekurang-kurangnya dikelompokkan menjadi empat jenis yang mempunyai tugas yang berbeda-beda, yaitu “Karyawan akademik, karyawan administrasi, karyawan penunjang akademik dan karyawan penunjang lain” (Indrajit 2006).

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh perguruan tinggi, meliputi pelayanan administrasi akademik dan pelayanan administrasi umum yang disampaikan oleh karyawan administrasi dan karyawan penunjang kepada mahasiswa sebagai pelanggan tetap. Dalam pelayanan jasa pendidikan, kepuasan pelanggan sangatlah ditentukan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Kepuasan saat berinteraksi, merupakan waktu dimana pelanggan mendapatkan pelayanan yang sangat bergantung pada kemampuan karyawan. Kecepatan pelayanan adalah dimensi yang sangat penting atau paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah berapa besar kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui berapa besar kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai bahan informasi dan evaluasi untuk

BAAK terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2009). Oleh karena itu dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif sesuai dengan kriteria sehingga muncullah hasil penelitian.

### 2.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk (construk) atau sifat yang akan dipelajari. Menurut Sugiyono (2009) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal yakni kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi AMIK AKMI Baturaja. Kepuasan mahasiswa kemudian dijabarkan berdasarkan aspek pelayanan yang baik yang meliputi keberwujudan (*tangibles*), daya tanggap

(*responsiveness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*emphaty*), dan keyakinan (*assurance*).

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Supranto, 2006). Populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif angkatan 2016-2017 AMIK AKMI Baturaja selaku pengguna jasa layanan administrasi akademik sebanyak 1040 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Sebaran Populasi Penelitian Kepuasan Pelayanan**

Program Studi	Angkatan		Jumlah
	2016	2017	
Manajemen Informatika	216	118	334
Teknik Informatika	233	159	394
Total	449	277	726

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009). Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan pembagian responden berdasarkan program studi yang ada di AMIK

AKMI Baturaja. Menurut Supranto (2006) teknik penentuan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \dots\dots(1)$$

Diketahui jumlah populasi (N) adalah 726 dengan toleransi kesalahan 10%, sehingga jumlah sampel adalah

$$n = \frac{726}{726(0,1)^2 + 1} = 87,89$$

Sampel yang dijadikan responden adalah sebanyak 88 orang.

Adapun penyajian ukuran sampel penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Sampel Penelitian**

Angkatan	Jumlah	Persentase
2016	449/726 x 88 = 54	61 %
2017	277/726 x 88 = 34	39 %
Total	726	100 %

Karakteristik sampel penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan program studi secara rinci dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Sampel Penelitian Berdasarkan Program Studi**

Program Studi	Angkatan		Jumlah
	2016	2017	
Manajemen Informatika	27	17	44
Teknik Informatika	27	17	44
Total	54	34	88

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan skala sikap. Skala sikap disusun untuk mengungkap sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap objek sosial. Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket. Skala likert digunakan sebagai alat ukur

skala sikap dengan empat kategori jawaban seperti pada tabel 4.

**Tabel 4. Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan**

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala, untuk mengukur kepuasan pelayanan mahasiswa maka nilai variabel yang diteliti yang diuraikan berikut:

- 1) *Tangible*/bukti langsung (fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)

Indikator dari variabel ini adalah 1) penampilan petugas rapi, 2) petugas selalu ada di loket layanan, 3) Tersedia tempat tunggu, tata ruang pelayanan nyaman, dan fasilitas pelayanan lengkap. Untuk indikator pertama, deskriptornya adalah mengenakan seragam rapi. Untuk indikator kedua, deskriptornya adalah petugas selalu berada di kantor layanan. Untuk indikator ketiga, indikatornya adalah ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman, tersedia komputer siakad yang baik, kemudahan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan informasi alur pelayanan yang jelas.

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap dalam membantu pelanggan).

Indikator dari variabel ini adalah 1) petugas selalu siap membantu permasalahan mahasiswa dengan sambutan, 2) Petugas pelayanan menguasai tugas dan informatif. Untuk indikator pertama, deskriptornya adalah

Petugas selalu menanyakan apa keluhan mahasiswa dan Petugas selalu menyambut pelanggan dengan senang hati. Untuk indikator kedua, deskriptornya adalah informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas serta dapat diandalkan.

### 3) *Reliability* (keandalan pelayanan)

Indikator dari variabel ini adalah 1) pelayanan cepat dan tepat oleh petugas, dan 2) pelayanan adil, tidak pilih kasih. Untuk indikator pertama, deskriptornya adalah setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan dan Petugas mau untuk segera menyediakan informasi sesuai prosedur yang jelas. Untuk indikator kedua, deskriptornya adalah Petugas selalu mengutamakan antri dan kebutuhan pelanggan.

### 4) *Emphaty* (keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan, dan layanan keluhan)

Indikator dari variabel ini adalah Petugas memberikan perhatian individual kepada pelanggan dengan cara berkomunikasi dengan bahasa dimengerti. Deskriptornya adalah penjelasan petugas mudah dimengerti pelanggan.

### 5) *Assurance* (keyakinan/kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)

Variabel dalam penelitian adalah petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang. Deskriptor dari variabel tersebut adalah memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai dan selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan skala sikap. Skala sikap disusun untuk mengungkap sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap objek sosial. Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket. Skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan empat kategori jawaban seperti pada tabel 5.

**Tabel 4. Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan**

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## 2.3 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena tujuan penelitian jenis ini bukan untuk menguji hipotesis tetapi mempelajari tentang gejala dan ukuran ketidakpuasan layanan untuk dijelaskan. Hipotesis hanya dibuat jika yang dipermasalahkan menunjukkan hubungan antara dua variabel atau lebih, sementara penelitian ini hanya memiliki satu variabel. Jawaban untuk satu variabel yang sifatnya deskriptif tidak perlu dihipotesiskan.

## 3. HASIL

### 3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2009), validitas

merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut. Artinya setiap item pernyataan sebagai hasil penjabaran indikator dari variabel kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja harus diujikan kepada responden. Hasil uji coba terhadap 88 mahasiswa AMIK AKMI Baturaja instrumen skala kepuasan dinyatakan valid dengan 15 item pernyataan.

Menurut Sugiyono (2009), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach*, yang merupakan metode dengan cara membandingkan antara nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel. Nilai *r*-hitung diwakili oleh nilai *Alpha Cronbach*, bila nilai tersebut lebih besar dari 0,6 maka instrumen dinyatakan reliabel, sehingga diperoleh hasil pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	15

Dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS didapatkan *Alpha Cronbach* sebesar 0,843, yang mana nilai *Alpha Cronbach* tersebut lebih besar dari *r*-tabel yaitu 0,60. Ini berarti instrumen ini sudah memenuhi syarat sebagai alat ukur untuk pengambilan data penelitian.

### 3.2 Hasil Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian penggambaran untuk menjelaskan jawaban yang diberikan responden dalam skala. Pengolahan data dilakukan dengan *software SPSS*, dengan acuan skala likert untuk menjelaskan kriteria dan memudahkan dalam penentuan kesimpulan hasil.

**Tabel 6. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa**

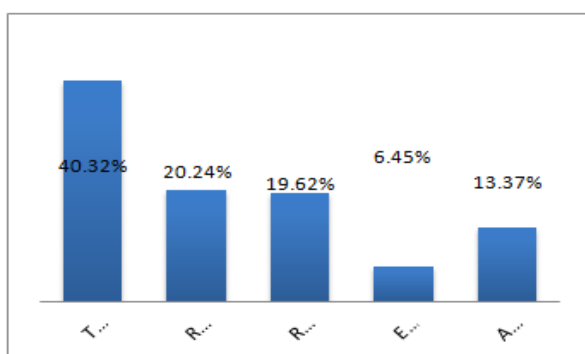
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
PS	88	35	60	47.43	5.517
Valid N (Listwise)	88				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh data lengkap tidak ada yang cacat, terlihat dari keterangan yang menyatakan seluruh data valid. Skor tertinggi 60 dan skor terendah 35, mean sebesar 47,43 dan standar deviasi sebesar 5,51. Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan mahasiswa tersebut maka distribusi klasifikasi persentasi kepuasan mahasiswa berdasarkan skala pengukuran dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja**

Skala	Nilai	Responden	Skor	%
Sangat setuju	4	88	1624	38,90
Setuju	3	88	2210	52,95
Tidak setuju	2	88	326	7,81
Sangat tidak setuju	1	88	14	0,34
Total			4174	100

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa rata-rata sangat setuju 38,90%, setuju 52,95%, tidak setuju 7,81% dan sangat tidak setuju 0,34%. Hasil tersebut menyatakan bahwa pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja memuaskan. Lebih jelas digambarkan pada diagram yang terlihat pada gambar 1.



**Gambar 1. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja**

Adapun rincian hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja diukur per indikator disajikan dalam tabel 8.

**Tabel 8. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja Per Indikator**

Aspek	Skor	(%) Per Indikator
<i>Tangibles</i>	1683	40,32
<i>Responsiveness</i>	845	20,24
<i>Reliability</i>	819	19,62
<i>Emphaty</i>	269	6,45
<i>Assurance</i>	558	13,37
Total	4174	100

### 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Merupakan tingkat kepuasan terhadap indikator fasilitas fisik yang lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang. Dari keterangan yang telah didapat diatas dinyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa melalui indikator *tangible* (bukti fisik) terbilang baik terhadap kondisi fisik yang terlihat dan dirasakan oleh responden. Dari jumlah 88 responden tersebut, terdapat 40,32% mahasiswa yang menyatakan bahwa mereka puas terhadap pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja.

### 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator berikut menjelaskan tentang kesadaran atau keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa oleh karena hal tersebut dari data yang telah diolah dihasilkan pernyataan bahwa kesadaran atau keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa terbilang baik. Hal ini dapat dilihat dari 88 responden terdapat 20,24% mahasiswa mengakui bahwa kebertanggung jawaban tenaga BAAK AMIK AKMI Baturaja adalah baik.

### 3) *Reliability* (Handal)

Indikator berikut menjelaskan tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan secara tepat dan benar, sehingga dari data yang diperoleh dihasilkan bahwa kemampuan yang diberikan secara tepat dan benar dirasakan oleh responden terbilang baik. Hal ini dapat dilihat bahwa dari 88 responden terdapat 19,62% menyatakan bahwa tenaga kerja di BAAK AMIK AKMI Baturaja memiliki kemampuan yang cepat dan benar.



#### 4) *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* (Empati) pada indikator ini dilakukan dengan cara memberikan kepuasan pelayanan pada mahasiswa. Namun setelah dilakukan penelitian pada indikator ini menunjukkan bahwa antara mahasiswa dan petugas belum terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Hal ini dapat dilihat bahwa dari 88 responden hanya 6,45% yang memberikan tanggapan positif. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan pelayanan yang diberikan.

#### 5) *Assurance* (Keyakinan)

Indikator *assurance* adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan pelayanan yang prima terlihat pada kredibilitas petugas dan kemampuannya mengemban tugasnya. Hal ini sesuai dengan kondisi nyata pada pelayanan BAAK AMIK AKMI Baturaja yang menunjukkan hasil cukup baik, terlihat dari pencapaian yang didapat sebesar 13,37% dari 88 responden. Meskipun demikian perlu adanya peningkatan kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya kepada mahasiswa.

## 4. SIMPULAN

Hasil penelitian dan analisis data serta pembahasan, maka bisa penulis tarik kesimpulan bahwa dari sampel yang diambil pada indikator *tangible*, *responsiveness* dan *reliability* yang dijadikan bahan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK

AMIK AKMI Baturaja terbilang baik. Namun pada indikator *emphaty* perlu adanya perbaikan agar terjadi kesesuaian antara hasil dan janji pelayanan. Begitu juga pada indikator *assurance* masih perlu adanya peningkatan pelayanan oleh petugas kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran bahwa perlu adanya diberikan kegiatan pelatihan bagi petugas BAAK yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan, karena pada indikator yang berhubungan dengan petugas pelayanan tingkat kepuasannya masih rendah. Kegiatan pelatihan ini bisa diselenggarakan oleh bagian yang langsung berhubungan dengan kepegawaian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Berman, Berry. 1990. *Marketing*. Macmillan Publishing Company. New York.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Alma, Buchori. 2008. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Indrajit. Eko. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta.